



Bilag 4 - Service Level Agreement (SLA)

Generelt

Nedenfor beskrives generelle forhold omkring den SLA som dstny lever op til i givne scenarier beskrevet i dokumentet nedenfor.

Den version som var gældende ved aftaleindgåelse for den enkelte forbindelse er gældende i hele aftaleperioden.

Denne SLA definerer opetid og kompensation for så vidt angår fejl forårsaget af dstny a/s eller en af dennes underleverandører. Parterne forpligter sig til, professionelt, at arbejde sammen om eventuel fejlhåndtering for herigennem, at minimere følgerne for den anden part.

Hvis der benyttes e-mail til kommunikation, er det afsenderens ansvar at verificere, at den anden part har modtaget mailen.

Forbehold

Fejl som opstår på grund af nedenstående kompenseres ikke af dstny (tæller ikke som nedetid):

- Fejl, som opstår på grund af Force Majeure
- Fejl med baggrund i kundens egne forhold eller handlinger/undladelser begået af tredjepart hos kunden eller som følge af kundens forhold
- Fejl forårsaget af ændringer af kundens netværk på kundens lokation, IP-telefoni opsætning og eller Hosted Services er ikke omfattet af nærværende kompensations klausul.
- Planlagt og adviseret servicearbejde (servicevinduer)
- Medgået ventetid f.eks. i forbindelse med at skulle opnå adgang til en lokation
- Performancetest (hvis en kunde ønsker en performancetest vil testen oftest anvende den fulde båndbredde/kapacitet, dette kan være til gene for den pågældende kunde i den periode testen foregår)

Kontakter og eskaleringsniveauer

Kontakter hos dstny

| | | |
|----------------------------|---|-------------------------|
| Indenfor normal åbningstid | Support og teknisk assistance | Telefon +45 88 88 77 77 |
| Udenfor normal arbejdstid | NOC - Vagthavende teknikere Der tages kun imod egentlige fejl eller nedbrud udenfor normal åbningstid | Telefon +45 88 88 77 77 |

Eskaleringsniveauer hos dstny

Hvis det ikke er muligt, at få telefonisk kontakt til vagtpersonalet på ovenstående telefonnumre, i forbindelse med indrapportering af fejl, eller hvis den aktuelle SLA ikke overholdes, benyttes eskaleringsproceduren, som er beskrevet nedenfor.

| Eskaleringsniveau | Navn | E-Mail | Telefon |
|----------------------|-----------------------|------------------------|-----------|
| Almindelig support | Vagthavende teknikere | support@dstny.dk | 8888 7777 |
| I Katastrofetilfælde | Katastrofenummer | KUN ved totale nedbrud | 7070 7883 |

Kompensation

Kompensation i forbindelse med nedetid

dstny . Skodsborgvej 305 D . dk 2850 Nærum . telefon +45 8888 7777 . fax +45 8888 7778 . cvr-nr. 28 31 31 60 . info@dstny.dk . www.dstny.dk



Kunden har ret til at kræve kompensation, hvis den, i denne SLA, garanterede opetid ikke overholdes. Kompensation ydes i henhold til de kompensationskemaer som er angivet nedenfor, og beregnes kvartalsvis.

Kompensationens størrelse kan ikke overskride de i skemaerne nævnte satser.

Kompensation i forbindelse med overskridelse af reaktionstid

Kunden har ret til at kræve kompensation i forbindelse med overskridelse af reaktionstiden i henhold til nedenstående:

| Overskridelse af reaktionstid | Alle kategorier |
|-------------------------------|-----------------|
| 1 – 3 timer | 1 % |
| 3 – 4 timer | 2 % |
| 4 – 6 timer | 3 % |
| > 6 timer | 4 % |

* kompensation i procent af de kvartalsvise servicevederlag for den fejlramte netværksforbindelse eller Service, ekskl. moms

Den enkelte reaktionstid kan variere for den pågældende forbindelse. Se bilag gældende nedenfor for specifikke reaktionstider for de enkelte forbindelser.

Ændringer af kundens netværk, IP-telefoni/Mobiltelefoni opsætning og eller Hosted Services er ikke omfattet af nærværende kompensations klausul. Reaktionstider på ikke-service påvirkelige fejl besluttet af parterne i fællesskab. dstny planlægger at påbegynde sådanne fejlretninger inden 3 (tre) arbejdsdage efter den er konstateret.

Den samlede kompensation kan maksimalt udgøre 10 % af månedsvederlaget for den fejlramte netværksforbindelse eller service.

Beregning af oppe- og nedetider

Den garanterede opetid er defineret i Service Level Agreement skemaet.

Oppetid beregnes kvartalsvis på følgende måde:

$$\% \text{ Oppetid} = \frac{\text{Kvartal i timer (2190)} - \text{sum af nedetid for alle hændelser}}{\text{Kvartal i timer (2190)}} * 100$$

Nedetiden pr. enkelt hændelse begynder på det tidspunkt, hvor kunden har indrapporteret fejlen til dstny via de gældende rapporteringsveje. Nedetiden ender, når Kunden og dstny er enige om at fejlen er rettet.

Nedetid beregnes kvartalsvis på følgende måde:

$$\% \text{ Nedetid} = \frac{\text{Hændelse(1)-reaktionstid} + \dots + (\text{Hændelse(n)-reaktionstid})}{\text{Kvartal i timer (2190)}} * 100$$

En hændelse er antal timer kredsløbet er nede pr. hændelse.

Nedetid beregnes kun i det tidsrum hvor der er Service og Support tid for serviceydelsen/de enkelte linietyper/Services og det enkelte service level.

Kunden har krav på kompensation, hvis den garanterede opetid og fejlretningstid ikke overholdes. Kompensation udbetales på næste regning og kun efter henvendelse fra kunden

Planlagt nedetid på grund af vedligeholdelse af netværket samt fejl, som opstår på grund af force majeure hændelser, kundens forhold eller handlinger/undladelser begået af tredje part hos Kunden, eller som følge af Kundens forhold, er ikke inkluderet i oppetids beregningen.



SLA skema for Hosted IP/Mobil telefoni og Hosted Firewall

| SLA | Grænser |
|-------------------------------|---------|
| Garanteret opetid | 99.5 % |
| Reaktionstid | |
| - onsite på dstnys hoved site | 3 timer |
| - remote | ½ time |

Der ydes følgende kompensation for nedetid ud over aftalte SLA

| Oppetid (%) | Kompensation* |
|---------------|---------------|
| 99.49 – 99.40 | 5 % |
| 99.39 – 99.20 | 10 % |
| 99.19 – 99.00 | 15 % |
| < 99.00 | 25 % |

* kompensation i procent af de kvartalsvise servicevederlag for den fejlrante netværksforbindelse eller Service, ekskl. moms.

Kompensationens størrelse kan ikke overskride de i tabellen nævnte satser.

SLA skema for Fiberforbindelser og WiFi i Danmark

| | Basis | Sølv | Guld |
|---|-----------------|---------|----------|
| Garanteret opetid | 99.7 % | 99.8 % | 99.9 % |
| Reaktionstider | | | |
| Reaktionstid | | | |
| - onsite | Hurtigst muligt | 4 timer | 3 timer |
| - remote | 2 timer | 1 time | 1/2 time |
| Fejlindrapportering Man-Fredag | 8-18 | 0-24 | 0-24 |
| Fejlafhjælpningstid – lørdag-søndag, samt helligdage | 8-18 | 0-24 | 0-24 |

Der ydes følgende kompensation for nedetid ud over aftalte SLA

| Oppetid (%) | Basis *) | Sølv *) | Guld *) |
|---------------|----------|---------|---------|
| 99.89 – 99.80 | --- | | 5 % |
| 99.79 – 99.70 | | 5 % | 7.5 % |
| 99.69 – 99.50 | 5 % | 7,5 % | 10 % |
| 99.49 – 99.26 | 7,5 % | 10 % | 12,5 % |
| < 99,25 | 10 % | 12,5 % | 15 % |

* kompensation i procent af de kvartalsvise servicevederlag for den fejlrante netværksforbindelse eller Service, ekskl. moms.

Ved redundante forbindelser gælder altid Guld SLA (redundans er specificeret i kundens kontrakt såfremt det er gældende).

Kompensationens størrelse kan ikke overskride de i tabellen nævnte satser.